

М. Н. Максименко

Научный руководитель

А. И. Богуш

*Белорусский торгово-экономический
университет потребительской кооперации
г. Гомель, Республика Беларусь*

ОБЩЕНИЕ КАК ФАКТОР ДЕЛОВОГО УСПЕХА ОРГАНИЗАЦИИ

Для успеха в бизнесе важен учет особенностей межличностного общения. Практика деловых отношений показывает, что в решении проблем, связанных с межличностным контактом, многое зависит от того, как партнеры (собеседники) умеют налаживать контакт друг с другом. Кроме того, успех или неудача любой организации в значительной степени зависят от качества взаимодействия с партнерами и клиентами.

На протяжении одного и того же дня человек меняет множество ролей: он бывает руководителем и подчиненным, служащим и пассажиром, мужем и отцом, братом и сыном. Каждая из этих ролей предполагает свою стилистику поведения, в каждой из них человек выбирает особые жесты, позы, слова, интонации, т. е. другими словами – вежливость.

Как показывает практика, основными коммуникационными преградами в общении выступают:

- неумение или нежелание слушать собеседника;
- неспособность высказать искреннюю заинтересованность или отсутствие заинтересованности проблемой;
- нежелание понять чувства другого человека;
- боязнь открыться перед другими людьми;
- завышенное или заниженное мнение о себе в сравнении с другими собеседниками.

Однако, используя различные приемы построения коммуникаций, сотрудники организации в общении между собой и с партнерами могут более эффективно убеждать, управлять вниманием собеседника и решать различные вопросы. Для этого необходимо:

- прояснять свои идеи перед началом их передачи;
- быть восприимчивым к потенциальным семантическим проблемам;
- излучать симпатию и открытость;
- добиваться установления обратной связи;
- соблюдать правила корпоративного этикета.

Коммуникативные навыки важны в бизнесе при формировании рабочих команд и сплоченных групп, построении взаимоотношений с руководителем и подчиненными, при решении повседневных задач управления, принятии и исполнении управленческих решений. При этом коммуникативная компетентность как руководителей, так и сотрудников организации складывается из способности давать оценку коммуникативной ситуации, в которой предстоит общаться, социально-психологически программировать процесс общения, опираясь на своеобразие ситуации и осуществлять управление процессом общения.

Качественное и эффективное общение – это искусство. Поэтому полагаем, что использование приемов построения и эффективных коммуникаций в межличностном общении и развитие коммуникативной компетентности – актуальная и неотъемлемая задача как сотрудников, так руководства любой современной организации.